

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Beste Online-Shops 2016“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, April 2016

Inhalt

Einleitung	3
Untersuchungsdesign.....	4
Ergebnisse und Rankings.....	5

Einleitung

Online-Shopping ist bequem: Unabhängig von Öffnungszeiten und in entspannter Atmosphäre steht dem potenziellen Kunden im Internet eine riesige Shopping-Welt offen. Egal ob Bekleidung, Möbel, Technik, Medikamente oder Heimtierbedarf: Es gibt fast nichts mehr, was sich nicht über das Internet erwerben ließe und ein günstigerer Preis ist meist nur ein paar Klicks entfernt.

Dank des gesetzlich garantierten Rückgaberechts können Produkte bei Nichtgefallen zudem schnell und unkompliziert zurückgegeben werden. Daher überrascht es nicht, dass das Online-Shopping bei den Konsumenten und Verbrauchern in den vergangenen Jahren immer beliebter geworden ist.

In der vorliegenden Untersuchung wird die Kundenzufriedenheit bei Online-Shops getestet. Zur Auswahl stehen über 1.000 umsatzstarke Online-Shops in Deutschland (Quelle: EHI Retail Institute 2014, 2015). Dabei betrachtet die Studie nicht ausschließlich die Online-Pure-Player, sondern auch zahlreiche stationäre Händler, die mit eigenen Shops immer stärker in den Markt drängen und dabei Rekordumsätze erzielen.

Bei den über 1.000 zur Untersuchung herangezogenen Anbietern handelt es sich ausschließlich um Online-Shops, deren Angebot sich auf physische Güter konzentriert. Die Kaufsegmente reichen dabei von Accessoires, über Medikamente bis hin zu Mode-Shops und den großen Generalisten. Anhand der Kaufsegmente können 90 Branchen / Kategorien identifiziert werden.

Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte (hier: Online-Shops) eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Online-Shops eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Online-Shops.

Jeder Online-Shop wird jeweils 1.000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die Stichprobengröße für den Kundenzufriedenheitswert wird in jeder Branche bzw. Kategorie sowie für jeden Anbieter von der Inzidenzrate und der Kundenzahl bestimmt, sodass diese auch unterhalb von $n = 1.000$ liegen kann.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Online-Shops zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Online-Shop überhaupt Kunde war oder ist.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Online-Shops? Bitte beurteilen Sie aus eigener Kundenerfahrung in den letzten 12 Monaten.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „begeistert“ (1)
- „sehr zufrieden“ (2)
- „zufrieden“ (3)
- „eher zufrieden“ (4)
- „eher nicht zufrieden“ (5)
- „nicht zufrieden“ (6)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Skala je Online-Shop berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$\text{MW} = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Online_Shop)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass alle Kunden sich über diesen Online-Shop begeistert äußerten. Ein Wert von 6 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden nicht zufrieden mit dem Online-Shop wären.

Anhand der Mittelwerte je Online-Shop wird ein Ranking über alle untersuchten Online-Shops und innerhalb der Branchen / Kategorien erstellt.

Ergebnisse und Rankings

Insgesamt werden 1.037 Online-Shops mit ihren Kundenzufriedenheitswerten ausgewiesen. Der Befragung liegen 1.036.812 Verbraucherurteile zu Grunde. Die Online-Shops werden anhand der Kaufsegmente 90 Branchen bzw. Kategorien zugeordnet.

Die jeweiligen Branchen- bzw. Kategoriensieger erhalten das Prädikat „BESTER ONLINE-SHOP“. Online-Shops, dessen Zufriedenheitswerte über dem Branchen- bzw. Kategorienmittelwert liegen, werden als „TOP ONLINE-SHOP“ ausgezeichnet.

Angeln & Jagen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.angel-domaene.de	2,80	BESTER ONLINE-SHOP
www.angelplatz.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Autoreifen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.tirendo.de	2,55	BESTER ONLINE-SHOP
www.reifen.com	2,56	TOP ONLINE-SHOP
www.reifendiscount.de	2,58	TOP ONLINE-SHOP
www.giga-reifen.de	2,60	TOP ONLINE-SHOP
www.reifendirekt.de	2,63	TOP ONLINE-SHOP

Autoteile & -zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.atp-autoteile.eu	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.kfzteile24.de	2,67	TOP ONLINE-SHOP
www.kfzteile.com	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.autoteiledirekt.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
shops.volkswagen.com	2,73	TOP ONLINE-SHOP
www.atu.de/shop	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.autoteile-meile.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.autoteile-guenstig.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.pitstop.de/Shop	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.auto-plus.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.autoersatzteile.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.pkwteile.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP

Baby- und Kleinkindausstattung

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.babymarkt.de	2,48	BESTER ONLINE-SHOP
www.jako-o.de	2,49	TOP ONLINE-SHOP
www.baby-walz.de	2,51	TOP ONLINE-SHOP
babybutt-de.erwinmueller.com	2,61	TOP ONLINE-SHOP
www.babyartikel.de	2,61	TOP ONLINE-SHOP
www.babyone.de	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.windeln.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP

Bad

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.megabad.com	2,73	BESTER ONLINE-SHOP
www.neuesbad.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.reuter.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP

Basteln

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.idee-shop.de	2,61	BESTER ONLINE-SHOP
basteln-de.buttinette.com	2,64	TOP ONLINE-SHOP

Betten & Zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.bettwaren-shop.de	2,76	BESTER ONLINE-SHOP
www.schlafwelt.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP

Blumen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.fleurop.de	2,61	BESTER ONLINE-SHOP
www.blume2000.de	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.floraprima.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP

Buchhandel

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.thalia.de	2,34	BESTER ONLINE-SHOP
www.buch.de	2,53	TOP ONLINE-SHOP
www.hugendubel.de	2,56	TOP ONLINE-SHOP
www.buecher.de	2,58	TOP ONLINE-SHOP

Buchverlage

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.cornelsen.de	2,65	BESTER ONLINE-SHOP
www.langenscheidt.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.springer.com/shop	2,67	TOP ONLINE-SHOP
www.dtv.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP

Bürobedarf

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.staples.de	2,68	BESTER ONLINE-SHOP
www.bueroshop24.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.schaefer-shop.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP

Damen & Herrenmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
de.bonaparteshop.com	2,69	BESTER ONLINE-SHOP
www.77onlineshop.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
de.selected.com	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.asos.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP
www.milano.com/de/	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.the-british-shop.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.happy-size.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.conleys.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.peterhahn.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.wenz.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Damen & Herrenmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.eddiebauer.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.armedangels.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
shop.brax.com	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.kaufdichgluecklich-shop.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP

Damenmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.3suisses.de	2,74	BESTER ONLINE-SHOP
www.sheego.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.agfashion.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.albamoda.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.mia-moda.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.event-mode.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.net-a-porter.com	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.mytheresa.com	2,84	TOP ONLINE-SHOP

Damenmode (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
de.liebeskind-berlin.com	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.street-one.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.pimkie.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.cecil.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP
store.orsay.com	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.house-of-gerryweber.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.promod.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.zero.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
de.topshop.com	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.bettybarclay.com	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.ullapopken.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP

Dekorationsartikel

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.wandtattoos.de	2,64	BESTER ONLINE-SHOP
www.gingar.de	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.depot-online.com	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.klebefieber.de	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.leonardo.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.tischdeko-shop.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.wall-art.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Do it Yourself

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.baumarktdirekt.de	2,57	BESTER ONLINE-SHOP
www.tapetenshop.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.holzprofi24.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.benz24.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.befestigungsfuchs.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.elektroshopwagner.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP

Do it Yourself (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.obi.de	2,54	BESTER ONLINE-SHOP
www.hornbach.de	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.bauhaus.info	2,63	TOP ONLINE-SHOP
www.hagebau.de	2,64	TOP ONLINE-SHOP

Drogerieartikel und Kosmetik

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.douglas.de	2,19	BESTER ONLINE-SHOP
www.rossmannversand.de	2,27	TOP ONLINE-SHOP
www.flaconi.de	2,44	TOP ONLINE-SHOP
www.yves-rocher.de	2,51	TOP ONLINE-SHOP
shop.mueller.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Drogerieartikel und Kosmetik

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.point-rouge.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.iparfumerie.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.parfumdreams.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP

Drucker & Zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.druckerzubehoer.de	2,61	BESTER ONLINE-SHOP
www.druckerpatronen.de	2,63	TOP ONLINE-SHOP
www.epson.de	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.drucker-guenstiger.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.lexmark.com/de_DE/store/	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Druckerei

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.saxoprint.de	2,80	BESTER ONLINE-SHOP
www.diedruckerei.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.easyprint.com	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: Generalist

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.redcoon.de	2,65	BESTER ONLINE-SHOP
www.alternate.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.samsung.com/de/shop/	2,67	TOP ONLINE-SHOP
www.pixmania.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.billig.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.pollin.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.voelkner.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.philips-shop.de/store/	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.0815.eu	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.pearl.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.reichelt.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Elektro: Generalist

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.digitalo.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.trade4less.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.arktis.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.elektro-plus.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.comtech.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP
www.snogard.de	2,87	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: Generalist (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.mediamarkt.de	2,45	BESTER ONLINE-SHOP
www.saturn.de	2,52	TOP ONLINE-SHOP
www.conrad.de	2,59	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: Music, Software & Games

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.gamestop.de	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.medimops.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.jpc.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.rebuy.de/kaufen	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.softwarebilliger.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.wom.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: PC & Notebook

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.notebook.de	2,58	BESTER ONLINE-SHOP
www.dell.de	2,64	TOP ONLINE-SHOP
www.one.de/shop/	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.hp.com	2,69	TOP ONLINE-SHOP
store.acer.com/store/aceremea/de_DE/home	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.mix-computer.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.preiswertepc.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.acom-pc.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Elektro: PC & Notebook

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.lenovo.com/de/de/	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.microsoftstore.com	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.easynotebooks.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.mindfactory.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.mysn.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.gebrauchtcomputer24.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.computeruniverse.net	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.playit.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: PC & Notebook (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.notebooksbilliger.de	2,46	BESTER ONLINE-SHOP
store.apple.com/de	2,52	TOP ONLINE-SHOP
www.cyberport.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: Unterhaltungselektronik

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
de-de.sennheiser.com	2,39	BESTER ONLINE-SHOP
www.sony.de	2,50	TOP ONLINE-SHOP
www.bose.de	2,52	TOP ONLINE-SHOP
www.teufel.de	2,67	TOP ONLINE-SHOP
www.sound-systems24.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.hifi-regler.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.beamershop24.net	2,82	TOP ONLINE-SHOP

Elektro: Zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
buy.garmin.com/de-de/de	2,62	BESTER ONLINE-SHOP
www.logitech.com	2,63	TOP ONLINE-SHOP
www.tomtom.com	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.schutzfolien24.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
shop.falk-navigation.com	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.akkushop.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP

Erotik

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.eis.de	2,43	BESTER ONLINE-SHOP
www.orion.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.amorelie.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.beate-uhse.com	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.funfactory.com	2,75	TOP ONLINE-SHOP

Fachbuchhandlung

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.edv-buchversand.de	2,84	BESTER ONLINE-SHOP
www.beck-shop.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.lehmanns.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP

Fahrradshop und Zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.21cycles.com	2,79	BESTER ONLINE-SHOP
www.actionsports.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.bike-discount.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.bike-components.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.fahrrad.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.canyon.com	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.bike-mailorder.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP

Fahrradshop und Zubehör (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.lucky-bike.de	2,75	BESTER ONLINE-SHOP
www.rosebikes.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.bobshop.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.nano-bike-parts.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
shop.zweirad-stadler.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.fahrrad-xxl.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.hibike.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.boc24.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP

Familienmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.zalando.de	2,54	BESTER ONLINE-SHOP
www.hugoboss.com/de/	2,61	TOP ONLINE-SHOP
www.guess.eu/de/	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.aboutyou.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP
www.limango-outlet.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.fashionid.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
de.nextdirect.com/de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.ital-design.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.engelhorn.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP

Familienmode (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.hm.com/de/	2,46	BESTER ONLINE-SHOP
www.esprit.de	2,49	TOP ONLINE-SHOP
www.bonprix.de	2,52	TOP ONLINE-SHOP
www.c-and-a.com/de/	2,53	TOP ONLINE-SHOP
www.tom-tailor.de	2,55	TOP ONLINE-SHOP
www.ernstings-family.de	2,59	TOP ONLINE-SHOP
www.soliver.de	2,60	TOP ONLINE-SHOP
www.lacoste.com/de	2,63	TOP ONLINE-SHOP
de.benetton.com	2,64	TOP ONLINE-SHOP
www.marc-o-polo.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.desigual.com	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.zara.com/de/	2,67	TOP ONLINE-SHOP
de.tommy.com	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.bench.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.timberland.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP

Fanshops

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
shop.bvb.de	2,68	BESTER ONLINE-SHOP
shop.fcbayern.de	2,69	TOP ONLINE-SHOP

Fashion: Streetwear

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.titus.de	2,75	BESTER ONLINE-SHOP
www.allikestore.com	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.hoodboyz.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
shop.vans.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.blue-tomato.com	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.def-shop.com	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.urbanoutfitters.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP

Fitnessgeräte

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.hammer.de	2,79	BESTER ONLINE-SHOP
www.sport-thieme.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.sport-tiedje.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Fotodienste

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.cewe-fotobuch.de	2,52	BESTER ONLINE-SHOP
de.foto.com	2,59	TOP ONLINE-SHOP
www.posterxxl.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.lidl-fotos.de	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.fotoparadies.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.photobox.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.aldifotos.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.pixum.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.meinfoto.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.myphotobook.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP

Funktionskleidung

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.engelbert-strauss.de	2,56	BESTER ONLINE-SHOP

Fußball

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.sport-muenzinger.de	2,81	BESTER ONLINE-SHOP
www.fussballoutlet24.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.teamstars.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP

Gartenbedarf

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.dehner.de	2,49	BESTER ONLINE-SHOP
www.gartencenter-shop24.de	2,61	TOP ONLINE-SHOP
www.poetschke.de	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.as-garten.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.baldur-garten.de	2,67	TOP ONLINE-SHOP

Generalisten (mit TV)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.qvc.de	2,76	BESTER ONLINE-SHOP
www.hse24.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP

Generalisten

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.amazon.de	2,01	BESTER ONLINE-SHOP
www.tchibo.de	2,42	TOP ONLINE-SHOP
www.otto.de	2,48	TOP ONLINE-SHOP
www.weltbild.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.heine.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.baur.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.schwab.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.hitseller.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.shopping.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.quelle.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.hertie.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.impressionen.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.mediashop.tv	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.moderne-hausfrau.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.bader.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.neckermann.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.thomas-philipps.de/de/	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.l dayfly.com/de/de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.westfalia.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.strauss-innovation.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
shop.bild.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP

Generalisten LEH / Kaufhaus

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.lidl.de	2,53	BESTER ONLINE-SHOP
www.real.de	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.galeria-kaufhof.de	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.karstadt.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP

Genussmittel

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.nespresso.com	2,68	BESTER ONLINE-SHOP
www.dolce-gusto.de	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.worldofsweets.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP

Geschenke

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.geschenkidee.de	2,72	BESTER ONLINE-SHOP
www.geburtstagsgeschenke.eu	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.geschenke-online.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.geburtstagsgeschenk-online.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP

Gesundheitsartikel & Sportnahrung

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.kraeuterhaus.de	2,72	BESTER ONLINE-SHOP
www.aktivshop.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Grußkarten

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.wunderkarten.de	2,78	BESTER ONLINE-SHOP
www.myprintcard.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.optimalprint.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Handy & Handyzubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.handy-deutschland.de	2,74	BESTER ONLINE-SHOP
www.handyzubehoer.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.designskins.com	2,88	TOP ONLINE-SHOP
www.meintrendyhandy.de	2,88	TOP ONLINE-SHOP

Haus & Garten

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.gartenhaus-gmbh.de	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.webergrill.de	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.gartenmoebel.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.garten-und-freizeit.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.gartenxxl.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.mein-gartenshop24.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP

Haustechnik

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.elektro-wandelt.de	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.elektro radar.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.rwe-smarthome.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.voltus.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.gruenspar.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.arcom-center.de/store/	2,85	TOP ONLINE-SHOP
pool-systems.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP
www.poolpowershop.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP

Herrenmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.campdavid.de	2,70	BESTER ONLINE-SHOP
www.atlasformen.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.bugatti-fashion.com/de	2,78	TOP ONLINE-SHOP
www.herrenausstatter.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.walbusch.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Herrenmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.babista.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.frontlineshop.com	2,86	TOP ONLINE-SHOP
www.just4men.de	2,88	TOP ONLINE-SHOP
www.ctshirts.de	2,88	TOP ONLINE-SHOP

Hobby- und Freizeitartikel

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.compass24.de	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.bogensportwelt.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.paintball.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.weddix.de	2,87	TOP ONLINE-SHOP

Jeans

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
store.diesel.com	2,62	BESTER ONLINE-SHOP
www.levi.com	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.jeans-fritz.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP

Kameras & Zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.fotokoch.de	2,89	BESTER ONLINE-SHOP
www.digitfoto.de	2,89	TOP ONLINE-SHOP
www.foto-leistenschneider.de	2,90	TOP ONLINE-SHOP
www.ac-foto.com	2,90	TOP ONLINE-SHOP
www.enjoyyourcamera.com	2,91	TOP ONLINE-SHOP

Koffer & Taschen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.koffer-direkt.de	2,61	BESTER ONLINE-SHOP
www.kofferprofi.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.schulranzen.com	2,78	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Koffer & Taschen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.rucksack.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.koffer24.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP

Küchen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.kiveda.de	2,76	BESTER ONLINE-SHOP
www.inwerk-kuechen.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP

Küchengeräte und -zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.wmf.de/shop/	2,56	BESTER ONLINE-SHOP
shop.moebelplus.de	2,64	TOP ONLINE-SHOP
www.villeroy-boch.de/shop/	2,65	TOP ONLINE-SHOP
shop.vorwerk.de	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.kuechenhaus-online.com	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.ao.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP

Lampen & Leuchten

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.prediger.de	2,75	BESTER ONLINE-SHOP
www.wohnlicht.com	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.lampenwelt.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.leuchtenzentrale.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.light l.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP

Lebensmittelversender

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
shop.rewe.de	2,64	BESTER ONLINE-SHOP
www.edeka24.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.gefro.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.bofrost.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Lebensmittelversender

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.mymuesli.com	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.allyouneedfresh.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
berlin.bringmeister.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.gourmondo.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.bremer-gewuerzhandel.de	2,87	TOP ONLINE-SHOP
www.hobbybaecker.de	2,89	TOP ONLINE-SHOP

Medikamente

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.medpex.de	2,48	BESTER ONLINE-SHOP
www.docmorris.de	2,50	TOP ONLINE-SHOP
www.shop-apotheke.com	2,50	TOP ONLINE-SHOP
shop.apotal.de	2,53	TOP ONLINE-SHOP
www.easyapotheke.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.sanicare.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.versandapo.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.apodiscounter.de	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.europa-apotheek.com	2,73	TOP ONLINE-SHOP
www.eu-versandapotheke.com	2,73	TOP ONLINE-SHOP
www.medikamente-per-klick.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.apo-rot.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP

Möbel-Shops

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.allnatura.de	2,40	BESTER ONLINE-SHOP
www.miavilla.de	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.home24.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.mirabeau.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.trendmoebel24.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.sofa-dreams.com	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.lifestyle4living.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.deinschrank.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP

Fortsetzung: Möbel-Shops

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.moebelguenstiger.net	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.moebel-eins.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.ambientedirect.com	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.interdeco.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.homelife24.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.daheim.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.stilartmoebel.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP

Möbel-Shops (mit Niederlassung)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.ikea.com/de/de/	2,51	BESTER ONLINE-SHOP
www.butlers.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.hoeffner.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.daenischesbettenlager.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.roller.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
shop.poco.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.moebel-boss.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.porta.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP

Modellbau

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.besserepreise.com	2,74	BESTER ONLINE-SHOP
www.d-edition.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.rc-toy.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP
www.der-schweighofer.at/modellbau-shop	2,87	TOP ONLINE-SHOP

Modeschmuck / Accessoires

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.bijou-brigitte.com	2,46	BESTER ONLINE-SHOP
de.accessorize.com	2,60	TOP ONLINE-SHOP
www.porsche-design.com	2,64	TOP ONLINE-SHOP
www.fashionette.de	2,64	TOP ONLINE-SHOP
germany.hermes.com	2,66	TOP ONLINE-SHOP

Motorrad & Zubehör

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.polo-motorrad.de	2,75	BESTER ONLINE-SHOP
www.louis.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.motorradbekleidung.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.hein-gericke.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
www.fc-moto.de	2,88	TOP ONLINE-SHOP
www.racing-planet.de	2,88	TOP ONLINE-SHOP

Münzen, Banknoten & Medaillen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
shop.degussa-goldhandel.de	2,62	BESTER ONLINE-SHOP
shop.reisebank.de	2,63	TOP ONLINE-SHOP
www.mdm.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.auragentum.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Musik, Kunst & Kreatives

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.thomann.de	2,63	BESTER ONLINE-SHOP
www.musik-produktiv.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.session.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.kunstkopie.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.arsmundi.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.musicstore.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP

Optiker

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.brille24.de	2,66	BESTER ONLINE-SHOP
www.321linsen.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.misterspex.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP
www.brillenplatz.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.optik24plus.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.linsenplatz.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP

Outdoor & Outdoorsports

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.jack-wolfskin.de	2,50	BESTER ONLINE-SHOP
www.asmc.de	2,55	TOP ONLINE-SHOP
www.globetrotter.de	2,56	TOP ONLINE-SHOP
www.bergfreunde.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.vaude.com	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.outdoortrekking2010.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP
www.bergzeit.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.outdoortrends.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP

Personalisierte Kleidung und Accessoires

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
de.personello.com	2,79	BESTER ONLINE-SHOP
www.shirtinator.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.spreadshirt.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP

Reitsport

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.loesdau.de	2,81	BESTER ONLINE-SHOP

Schmuck

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.swarovski.com	2,56	BESTER ONLINE-SHOP
www.fossil.de	2,59	TOP ONLINE-SHOP
www.christ.de	2,63	TOP ONLINE-SHOP
www.valmano.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP

Schuhe

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.mirapodo.de	2,69	BESTER ONLINE-SHOP
www.asphaltgold.de	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.schuhtempel24.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.markenschuhe.de	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.crazy-heels.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.schuhdealer.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.imwalking.de	2,81	TOP ONLINE-SHOP
www.high-heels-perfect.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.schuh-welt.de/shop/	2,83	TOP ONLINE-SHOP

Schuhe (mit Niederlassung, div. Marken)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.deichmann.com	2,49	BESTER ONLINE-SHOP
www.goertz.de	2,56	TOP ONLINE-SHOP
www.schuhcenter.de	2,64	TOP ONLINE-SHOP
www.footlocker.eu	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.roland-schuhe.de	2,73	TOP ONLINE-SHOP

Schuhe (mit Niederlassung, Eigenmarke)

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.tamaris.de	2,52	BESTER ONLINE-SHOP
www.buffalo-shop.de	2,65	TOP ONLINE-SHOP
www.clarks.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP
www.salamander-online.de	2,72	TOP ONLINE-SHOP

Shopping Clubs

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.brands4friends.de	2,63	BESTER ONLINE-SHOP
www.zalando-lounge.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.limango.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.nakiki.de/login/customer	2,79	TOP ONLINE-SHOP
www.bestsecret.com	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Spielwaren

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.mytoys.de	2,43	BESTER ONLINE-SHOP
www.toysrus.de	2,47	TOP ONLINE-SHOP
www.ravensburger.de/shop/	2,48	TOP ONLINE-SHOP
shop.lego.com	2,54	TOP ONLINE-SHOP
www.disneystore.de	2,55	TOP ONLINE-SHOP
www.playmobil.de/online-shop/	2,56	TOP ONLINE-SHOP

Sportartikel: Generalisten

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.sportscheck.com	2,62	BESTER ONLINE-SHOP
www.intersport.de	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.decathlon.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP

Sportbekleidung

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.adidas.de	2,43	BESTER ONLINE-SHOP
store.nike.com/de/de_de/	2,52	TOP ONLINE-SHOP
de.puma.com	2,54	TOP ONLINE-SHOP
www.reebok.de	2,54	TOP ONLINE-SHOP
www.vaola.de	2,66	TOP ONLINE-SHOP
www.runnerspoint.com	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.shop4runners.com	2,81	TOP ONLINE-SHOP

Tennis & Tischtennis

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.tennis-point.de	2,85	BESTER ONLINE-SHOP
www.centercourt.de	2,86	TOP ONLINE-SHOP

Textilien & Wolle

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.stoffe.de	2,61	BESTER ONLINE-SHOP
www.stoffkontor.eu	2,71	TOP ONLINE-SHOP

Tierbedarf

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.zooplus.de	2,44	BESTER ONLINE-SHOP
www.fressnapf.de	2,47	TOP ONLINE-SHOP
www.zooroyal.de	2,69	TOP ONLINE-SHOP
www.futterplatz.de	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.medpets.de	2,74	TOP ONLINE-SHOP

Trachten & Landhausmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.kerstins-landhausmode.de	2,86	BESTER ONLINE-SHOP
www.trachten-dirndl-shop.de	2,88	TOP ONLINE-SHOP

Uhren

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.timeshop24.de	2,75	BESTER ONLINE-SHOP
www.uhrzeit.org	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.uhren4you.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP
www.uhr24.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP

Unterwäsche & Dessous

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.hunkemoller.de	2,60	BESTER ONLINE-SHOP
de.triumph.com	2,62	TOP ONLINE-SHOP
www.lascana.de	2,68	TOP ONLINE-SHOP
www.falke.com/de_de/	2,75	TOP ONLINE-SHOP
www.funnylegs.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP

Verkleidung & Themenmode

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
fasching-de.buttinette.com	2,57	BESTER ONLINE-SHOP
www.emp.de	2,58	TOP ONLINE-SHOP
www.karneval-megastore.de	2,76	TOP ONLINE-SHOP
www.party-discount.de	2,77	TOP ONLINE-SHOP

Wein & Spirituosen

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.hawesko.de	2,69	BESTER ONLINE-SHOP
www.whisky.de/shop/	2,71	TOP ONLINE-SHOP
www.vinos.de	2,80	TOP ONLINE-SHOP
www.weinvorteil.de	2,82	TOP ONLINE-SHOP
www.ebrosia.de	2,83	TOP ONLINE-SHOP

Werkzeug-Versandhandel

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.mytoolstore.de	2,94	BESTER ONLINE-SHOP
www.svh24.de	2,94	TOP ONLINE-SHOP
www.handwerker-versand.de	2,96	TOP ONLINE-SHOP

Winter- & Funsports

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.planet-sports.de	2,68	BESTER ONLINE-SHOP
www.sport-conrad.com	2,70	TOP ONLINE-SHOP
www.fun-sport-vision.com	2,74	TOP ONLINE-SHOP
www.warehouse-one.de	2,78	TOP ONLINE-SHOP

Wohnaccessoires & Heimtextilien

Online-Shop (url)	Mittelwert	Auszeichnung
www.zarahome.com	2,81	BESTER ONLINE-SHOP
www.jalousiescout.de	2,84	TOP ONLINE-SHOP
www.livoneo.de	2,85	TOP ONLINE-SHOP
de.erwinmueller.com	2,86	TOP ONLINE-SHOP
www.raumtextilienshop.de	2,87	TOP ONLINE-SHOP
www.kibek.de	2,89	TOP ONLINE-SHOP
www.plissee-experte.de	2,91	TOP ONLINE-SHOP